

المحددات المؤثرة علي شعور العاملين بالتنافر الوجداني داخل مكان العمل دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك التجارية بمحافظة أسيوط

أ.د. نادية أمين محمد علي أستاذ إدارة الأعمال المنفرغ كلية التجارة – جامعة أسيوط	أ.د. نسمة أحمد حشمت أستاذ إدارة الأعمال كلية التجارة – جامعة أسيوط	أ. محمد علي صادق فرغلي المدرس المساعد بقسم إدارة الأعمال كلية التجارة جامعة أسيوط
--	---	--

الملخص:

استهدفت الدراسة الحالية التعرف علي طبيعة تأثير كلٍ من المتطلبات العاطفية للوظيفة، وإدراك عدوانية العميل، ومراقبة الذات، وتقدير الذات علي التنافر الوجداني داخل مكان العمل، وقد أجريت الدراسة علي عينة طبقية عشوائية من العاملين في قطاع البنوك التجارية بمحافظة أسيوط، حيث بلغ حجم العينة (٣٨٢) مفردة من مجتمع بحث قدره (١٨٠٢) مفردة، ومن خلال إستخدام نموذج المعادلة الهيكلية (SEM) ومجموعة من الأساليب الإحصائية أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي موجب لكلٍ من المتطلبات العاطفية للوظيفة، وإدراك عدوانية العميل، ومراقبة الذات علي التنافر الوجداني، كما أظهرت النتائج عدم وجود تأثير معنوي سالب لتقدير الذات علي التنافر الوجداني. وبناءً على هذه النتائج تم تقديم مجموعة من التوصيات، علاوة على إقتراح بعض الدراسات المستقبلية ذات الصلة بموضوع الدراسة.

الكلمات المفتاحية: التنافر الوجداني، المتطلبات العاطفية للوظيفة، إدراك عدوانية العميل، مراقبة الذات، تقدير الذات.

Abstract:

This study aimed to identify the effect nature of emotional job demands, customer aggression, self-monitoring and self-esteem on emotional dissonance inside the workplace. (382) employees were selected by using a stratified Random Sample representing the different banks. The employees in the commercial banking sector of Assuit Governorate consisting of (1802) member represents the population for this study. Descriptive statistics, SPSS, SEM and some methods of testing hypothesis were used in analyzing the data. The main conclusions of this study reveal that there is a positive significant effect of emotional job demands, customer aggression and self-monitoring on emotional dissonance, It also found that there is no a negative significant effect of self-esteem on emotional dissonance. According to the results of this study, many empirical suggestions and some issues of future research were introduced.

Key Words: Emotional Dissonance, Emotional Job Demands, Customer Aggression, Self-Monitoring, Self-Esteem.

١/ تقديم:

تعد الموارد البشرية العنصر الأساسي داخل أي منظمة، والذي يأتي في مقدمة العناصر الإنتاجية الأخرى، فهي المحرك لجميع عناصر الإنتاج، حيث تعتمد قدرة المنظمة علي تحقيق أهدافها بالمستوي المطلوب علي كفاءة عناصرها البشرية في أدائهم للعمل، كما أنها تعد الركيزة الأساسية لنجاح المنظمات سواء كانت حكومية أو خاصة وذلك للنهوض بمهامها بكفاءة وفعالية، والطريقة المثلى لضمان حسن استخدام موارها المادية والبشرية (عبد الحميد، ٢٠٠٦).

ونظراً للدور المهم الذي يقوم به العنصر البشري داخل المنظمات بمختلف أنواعها، فإن هذه المنظمات تسعى إلي تحقيق الإستثمار الإيجابي في هذا العنصر البشري وتعظيم الإستفادة منه، ويتم ذلك من خلال الكشف عن العوامل التي تساعد علي وجود السلوكيات والإتجاهات الإيجابية للعاملين، والعمل علي تميمتها، بالإضافة إلي التعرف علي العوامل التي تقف وراء السلوكيات السلبية للعاملين، والعمل علي تقليلها وإلغائها، ومن ثم التقليل من النتائج السلبية المترتبة علي هذه السلوكيات.

ويعد التنافر الوجداني Emotional Dissonance واحداً من الموضوعات البارزة التي أثارت اهتمام الباحثين في أدبيات الإدارة والسلوك التنظيمي في الآونة الأخيرة، ولعل من أهم الأفكار التي برزت من خلال النقاش الدائر بين الباحثين بخصوص هذا الموضوع هي النتائج السلبية المترتبة عليه سواء علي مستوى الفرد أو علي مستوى المنظمة ككل (e.g.: Chu, 2002; Bakker & Heuven, 2006; Kenworth, Frame & Petree, 2014; Iplik, Topsakal & Iplik, 2014; Ding & Liu, 2019; Lam, Cheung & Lugosi, 2022).

ونظراً للآثار السلبية التي تنتج عن شعور العاملين بالتنافر الوجداني داخل مكان العمل فإنه من الضروري أن تحرص الإدارة علي السعي نحو التعرف علي مستوي وجوده داخل بيئتها التنظيمية، وأن تتعرف علي المحددات التي تسبب حدوثه حتي يمكن أن تقلل من تأثيراته السلبية علي المستويين الفردي والتنظيمي.

ومن ثم فإنه في ضوء ما تقدم فإن الدراسة الحالية تمثل محاولة للمشاركة في الجهود البحثية التي سعت إلي دراسة المحددات المؤثرة علي شعور العاملين بالتنافر الوجداني داخل مكان العمل كونها متغيرات تمثل أهمية واضحة لكل من الفرد والمنظمة التي ينتمي إليها، وذلك من خلال التطبيق علي العاملين في قطاع البنوك التجارية بمحافظة أسيوط.

٢/ مشكلة الدراسة:

اهتمت الدراسات الحديثة في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي التي تناولت شعور العاملين بالتنافر الوجداني بالتركيز علي مترتبات هذا الشعور علي الأفراد والمنظمات، وقد كان من ضمن ما توصلت إليه نتائج هذه الدراسات أن شعور العاملين بالتنافر الوجداني داخل مكان العمل يؤثر علي إتجاهاتهم وسلوكياتهم مثل شعورهم بالإستنزاف العاطفي (e.g.: Bakker & Heuven, 2006; Zapf & Holz, 2006; Kenworthy et al., 2014; Flabane et al, 2019; Choi et al.,2021;Yang. & Jang,

(2022)، كما أنه يؤثر علي مستوى رضاهم الوظيفي (e.g.: Chu, 2002; Lewing & Dollard, 2003; Iplik et al., 2014; Zito et al., 2018 Lam, Cheung & Lugosi, 2022) ويؤثر علي نيتهم في ترك العمل (e.g.: Abarham, 1999a; Peters, 2007; Karatepe & Aleshinloye, 2009; Mishra & Bhatnagar, 2010)، بالإضافة إلى أنه يؤثر على إدراكهم لضغوط العمل (e.g.: Karimi, Leggat, Donohue, Farrell, & Couper, 2014; Ding & Liu, 2019; Jeon, Yoon & Yang, 2022).

وعلي الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت المترتبات المباشرة وغير المباشرة لشعور العاملين بالتنافر الوجداني، إلا أنه يلاحظ أن الإهتمام بمعرفة المحددات التي تفسر هذا الشعور داخل مكان العمل لم يحظى بالمستوي البحثي المطلوب، حيث أن هناك بعض الدراسات الأجنبية القليلة التي اهتمت بتفسير تلك المحددات التي تؤدي إلي شعور العاملين بالتنافر الوجداني داخل مكان العمل (e.g.: Chu, 2002; Zapf & Holz, 2006; Goussinsky, 2011; Xanthopoulou, Bakker & Fischbach, 2013; Shih et al., 2014; Yulianti & Madina, 2018; Zeithaml et al., 2020).

كما أن معظم هذه الدراسات ركزت علي المحددات المتعلقة ببيئة العمل فقط في تفسيرها لشعور العاملين بالتنافر الوجداني، وأهملت دور المحددات المتعلقة بالسمات أو الخصائص الشخصية للفرد في تفسير هذا الشعور (e.g.: Abarham, 1999a; Tems & Glomb, 2003; Daimond, 2005).

بالإضافة إلي ذلك لوحظ أن هناك ندرة لهذه الدراسات في الأدبيات العربية التي تناولت التنافر الوجداني داخل مكان العمل بشكل عام بإستثناء دراسة عويس (٢٠١٦) التي طبقت في مجال القطاع الصحي، والتي أكدت نتائجها علي وجود التنافر الوجداني في المنظمات الخدمية داخل البيئة العربية، ومن ثم تعد الدراسة الحالية محاولة في هذا الإتجاه.

ومن هنا يمكن القول أن مشكلة الدراسة الحالية تتمحور في الإجابة عن التساؤل البحثي التالي: ما طبيعة تأثير محددات التنافر الوجداني والمتمثلة في كلٍ من (المتطلبات العاطفية للوظيفة، وإدراك عدوانية العميل، ومراقبة الذات، وتقدير الذات) علي مستوى التنافر الوجداني لدي العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة.

٣/ أهداف الدراسة:

تسعي الدراسة الحالية إلي تحقيق مجموعة من الأهداف هي:

١/٣ التعرف علي مستوى شعور العاملين بالتنافر الوجداني في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة.

٢/٣ التعرف علي طبيعة تأثير محددات التنافر الوجداني والتي تمثلت في كلٍ من (المتطلبات العاطفية للوظيفة، وإدراك عدوانية العميل، ومراقبة الذات، وتقدير الذات) علي مستوى التنافر الوجداني لدي العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة.

٣/٣ تحديد الأهمية النسبية لكل محدد من المحددات المؤثرة علي مستوى شعور العاملين بالتنافر الوجداني في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة، والتحقق من أي منها هو الأكثر تأثيراً علي التنافر الوجداني.

٤/٣ التوصل إلى بعض الدلالات النظرية التي قد توسع من دائرة البحث في هذا المجال، وتقديم مجموعة من التوصيات التي قد تساعد قطاع التطبيق علي التقليل من مستوي التنافر الوجداني، وتأثيراته السلبية علي المستويين الفردي والتنظيمي.

٤/ أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من عدة اعتبارات بعضها علمي والآخر عملي أو تطبيقي، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

١/٤ الأهمية العلمية:

تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من الإعتبارات الآتية:

١/١/٤ محاولة التوصل إلى نموذج مقترح يتضمن تفسيراً لبعض محددات التنافر الوجداني داخل مكان العمل، وهو ما يمثل إضافة علمية في مجال العمل الإداري، كما أن هذا الجانب لم ينل الاهتمام البحثي الكاف رغم أهميته علي المستويين التطبيقي والتطبيقي، ولذلك تعد الدراسة الحالية محاولة في هذا الإتجاه سعياً لأن تكون مكملة لما سبقها من دراسات من جانب، أو داعمة لنتائج هذه الدراسات من جانب آخر.

٢/١/٤ أن موضوع التنافر الوجداني في علاقته بمحدداته قد حظى بالإهتمام البحثي نسبياً في البيئة الأجنبية، غير أنه لم يلق الإهتمام الكافي بالبيئة العربية وخاصة في البيئة المصرية، حيث تعد الدراسات التي تناولت هذا الموضوع قليلة نسبياً إذا ما قورنت بأهمية الموضوع وآثاره الكبيرة على أداء المنظمات. ولذلك تحاول هذه الدراسة سد النقص في الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، كما أن إختلاف البيئة العربية عن غيرها من البيئات يمكن أن يجعل هذه الدراسة إضافة إلى الدراسات المستقبلية.

٢/٤ الأهمية التطبيقية:

تستمد هذه الدراسة أهميتها التطبيقية من الإعتبارات الآتية:

١/٢/٤ أهمية المجال التطبيقي وهو القطاع المصرفي باعتباره قطاع خدمي من أهم قطاعات الدولة، ويعتبر الدافع والمحرك الأساسي لعملية التنمية والتقدم الاقتصادي لأي مجتمع من المجتمعات، وبناءً علي ذلك فإن الوعي بالعوامل التي تؤدي إلي تقليل مستوي التنافر الوجداني لدي الفرد العامل من شأنه أن يترتب عليه العديد من المردودات الإيجابية المرغوبة علي المستوي الفردي والمستوي التنظيمي.

٢/٢/٤ يتوقع الباحث أن يستفيد القائمون بالعملية الإدارية وخاصة إدارة الموارد البشرية في البنوك التجارية محل الدراسة من نتائج هذه الدراسة في تقليل معدلات شعور العاملين بالتنافر الوجداني ومرتبته السلبية، وهو ما ينعكس في نهاية الأمر على كفاءة وفاعلية أداء هذه البنوك.

٥/ الخلفية النظرية والدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء الإطار المفاهيمي لمحددات التنافر الوجداني ومفهوم التنافر الوجداني، وعرضاً

لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة بشأن العلاقة بينهما، وذلك تمهيداً لاشتقاق فروض الدراسة الحالية وفقاً لما يلي:

١/٥ المتطلبات العاطفية للوظيفة Emotional Job Demands:

تهتم المتطلبات العاطفية للوظيفة بالتفاعلات المشحونة عاطفياً في العمل، والتي تعد مصدراً رئيساً للإجهاد في العمل عموماً، وللتناثر الوجداني خصوصاً، ولعل أحد الجوانب الأساسية في العمل الخدمي هو التفاعل الاجتماعي مع العملاء، ومن ثم يقوم متطلب تنظيم الفرد لعواطفه بدور محوري في أي تفاعل اجتماعي.

ويتوقع في المنظمات التي تقدم الخدمة عموماً، أن يظهر الموظفون المشاعر الإيجابية ويقمعوا المشاعر السلبية في التفاعل مع العملاء، إلا أنه لا يمكن للموظفين ممارسة المشاعر الإيجابية في جميع الحالات، وخاصة عند التعامل مع الأشخاص الذين يحتاجون جهداً أو يكونون غير ودودين ومن ثم قد تثير مثل هذه التفاعلات المشاعر السلبية، في حين من المتوقع أن يتم التعبير بالعواطف الإيجابية (Xanthopoulou et al., 2013).

ويبري كل من (Brotheridge & Grandey 2002) أن المتطلبات العاطفية للوظيفة يمكن تعريفها على أنها "قدرة الفرد على إظهار مشاعره الإيجابية، وإخفاء مشاعره السلبية أثناء التعامل مع العملاء عن تقديم الخدمة بما يتوافق مع القواعد والمتطلبات المرغوبة من جانب المنظمة".

كما عرف كل من (Morris & Feldman 1997) المتطلبات العاطفية للوظيفة على أنها "محاولة للتخطيط والسيطرة على التعبير عن العواطف المرغوبة من قبل المنظمة خلال علاقات العمل الشخصية وغير الشخصية"، وفي سياق متصل عرفها (Grandey 2000) على أنها "تنظيم المشاعر والتعبيرات العاطفية من أجل مقابلة أهداف منظمة الخدمة".

علاوة على ذلك أوضح كل من (Zeithaml, Bitner & Gremler 2020) أن المتطلبات العاطفية للوظيفة قد تشير إلى فعل أو تصرف أبعد من المهارات العقلية أو البدنية اللازمة لتقديم خدمة ذات جودة عالية، فهي تعني إظهار الإبتسام، ونظرات معينة، وإهتمام صادق، وإجراء محادثة ودودة مع عملاء قد تتعامل معهم أو لا تتعامل معهم مرة أخرى في المستقبل.

٢/٥ إدراك عدوانية العميل Customer Aggression:

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم إدراك عدوانية العميل، وقد يرجع ذلك إلى إختلاف التوجهات النظرية للمتخصصين في دراسته، فقد عرفه قاموس العلوم السلوكية على أنه "هجوم أو فعل عدواني يمكن أن يتخذ أي صورة بداية من النقد اللفظي في طرف، إلى الهجوم البدني في الطرف الآخر، وهذا النمط من السلوك يمكن أن يتخذ ضد أي فرد أو أي شئ بما في ذلك ذات الشخص".

كما أشار كل من (Buss & Berry 1992) في تعريفهما لإدراك عدوانية العميل على أنه "سلوك يصدر عن الفرد بهدف إلحاق الأذى أو الضرر بفرد آخر يحاول أن يتجنب هذا الإيذاء سواء كان بدنياً أو لفظياً، وسواء تم بصورة مباشرة أو غير مباشرة، أو أفصح عن نفسه في صورة الغضب التي توجه إلى المعتدي عليه".

ويبري (2011) Goussinsky أن إدراك عدوانية العميل كمفهوم يشير إلى أنه "السلوك الذي يؤدي إلى إلحاق الأذى سواء كان بالعميل ذاته، أو بالآخرين، نتيجة للإحباط أو مواقف الغضب أو المنافسة الزائدة"، وفي نفس الإتجاه أشار كل من Hensel, Lunsky & Dewa (2012) في تعريفهما لإدراك عدوانية العميل علي أنه "أي سلوك لفظي أو غير لفظي أو جسدي يظهر من قبل العميل والذي يهدد أو يتسبب في إلحاق الضرر بالنفس أو بالآخرين أو الممتلكات".

كما أوضح كل من Dursun & Aytac (2014) أن عدوانية العميل تتضمن مجموعة واسعة من السلوكيات العدائية غير المقبولة الموجهة تجاه الموظفين بالبنوك، وقد تحدث هذه العدوانية المرتبطة بالعمل في مكان العمل أو خارجه، كما أشاروا إلى أن هذه السلوكيات التي يمكن تفسيرها على أنها أعمال عدوانية من قبل العميل قد تأخذ شكل:

- الإيذاءات العدائية أو التهديدية.
- التهديد أو السلوك العدواني.
- الإساءة اللفظية سواء ذات الطابع الشخصي أو العام عن طريق التلميح أو رفع الصوت أو البذاءات، بما في ذلك التعليقات العنصرية والتمحيص جنسياً.

٣/٥ مراقبة الذات Self-Monitoring:

ظهر مفهوم المراقبة الذاتية Self-Monitoring في عام ١٩٧٠م نتيجة لجهود العالم Snyder (1970) الذي أثار جدلاً كبيراً حين وصف المراقبة الذاتية بأنها صفة فطرية، أو نتيجة التفاعل مع البيئة المحيطة بالفرد، وقد اتفق أغلبية الباحثين علي أن مراقبة الذات تنمو نتيجة التفاعل مع البيئة المحيطة، ويمكن تدريب الأفراد عليها.

وقد عرف كل من Snyder & Gangestad (2000:129) المراقبة الذاتية علي إنها "قدرة الفرد علي موائمة سلوكه مع المواقف الإجتماعية الموجود فيها"، ويبري (2006:392) Rock أن مراقبة الذات كمفهوم يمكن تعريفها علي أنها "قدرة الفرد علي ملاحظة سلوكياته التي يقوم بها أثناء تفاعله مع بيئته أو المواقف المحيطة به، والعمل علي تقييم هذه السلوكيات بناءً علي الأهداف المحددة مسبقاً".

علاوة علي ذلك عرف Sasovova (2007:7) مراقبة الذات علي أنها سمة شخصية تشير إلى ميل الفرد للمراقبة والسيطرة علي سلوكه المعبر عنه في موقف معين. كما أوضح أن مراقبة الذات تتأثر بشكل كبير بالظروف الشخصية، والإجتماعية التي تعبر فيها عن السلوك، وبالتالي فإنها تؤثر علي كيفية تنظيم السلوك من قبل الفرد نفسه.

وفي سياق متصل أوضح كل من Anique & Gog (2012) أن مراقبة الذات هي سمة من سمات الشخصية تفرق بين الذين يكيفون سلوكياتهم كي تناسب مختلف المواقف الإجتماعية وهم مرتفعي المراقبة الذاتية، وبين الذين يحركون سلوكهم وفقاً لما يشعرون به وهم المتحفظون في المراقبة الذاتية.

وفي البيئة العربية لم يخرج مفهوم مراقبة الذات عن ذلك الإطار فقد أشار حموده (٢٠٠٥) في تعريفه لمراقبة الذات علي أنها تمثل "المدى الذي به يلاحظ أو يضبط الأفراد مظهرهم وسلوكياتهم لتتوافق مع ما يحيط بهم من مواقف أو علاقات إجتماعية".

٤/٥ تقدير الذات Self-Esteem:

يعد تقدير الذات - بوصفه عنصراً مهماً يندرج ضمن مفهوم الذات - متغيراً متعدد الأبعاد موجوداً لدى الأفراد جميعهم، ولكن بدرجات متفاوتة تعكس مدى إدراك الفرد لقيمته وكفاءته (Corsini 1984) ومن ثم يعكس تقدير الذات التقييم العام لقيمة الفرد كما يدركها بنفسه، وذكر شاهين (2006) أن تقدير الذات يعكس اتجاهات الفرد الشاملة - سالبة أم موجبة - نحو نفسه. كما عرف (Coopersimth 1981) تقدير الذات بأنه التقييم الذي يضعه الفرد لنفسه وبنفسه ويعمل علي المحافظة عليه، ويعكس اتجاهاته الإيجابية والسلبية نحو ذاته ومدى إعتقاده بأهميته وقيمه، كما يري (Rosenberg 1979) في تعريفه لتقدير الذات إلي أنه "تقدير الفرد الكلي لقيمته الذاتية كإنسان شاملاً الجانب السلبي الضعيف من الذات والجانب الإيجابي القوي منها".

وفي نفس السياق يعرفه إبراهيم (٢٠١٣: ٢١٩) علي أنه "حكم ذاتي واقعي علي الصفات الشخصية للفرد يتبناه الفرد عن نفسه بما يعكس تقييماً سالباً كان أو موجباً حول هذه الصفات".

علاوة علي ذلك أشار كل من (Tan, Quoquab & Mohamed 2017) إلي تعدد الإتجاهات التي تناولت تفسير تقدير الذات، فقد تم وصفة كإتجاه من خلال تعريفه علي إنه شعور الفرد بالإيجابية عن نفسه متمثلة في الكفاءة وقوة الشخصية والإعجاب بالذات.

ومن القضايا التي تجدر الإشارة إليها هنا ما يمكن أن يحدث من خلط لدي البعض بين مفهومي الكفاءة الذاتية وتقدير الذات، حيث يراهما البعض مصطلحان مترادفان معبران عن الظاهرة نفسها، وفي واقع الأمر تشير الكفاءة الذاتية إلي الأحكام المتعلقة بالإمكانات الشخصية لأداء مهمة معينة، بالتالي فهي ليست تقييم تلقائي مثل تقدير الذات، فقد يمتلك الفرد كفاءة ذاتية في ممارسة مجال مهني معين، في حين يفتقد لهذه الكفاءة في مجال مهني آخر، ولا يؤثر ذلك سلباً أو إيجاباً في تقديره لذاته (إبراهيم، ٢٠١٣).

من إستعراض مجموعة المفاهيم السابقة لتقدير الذات يري الباحث أن تقدير الذات يمكن أن يشير إلي مدلولات ثلاث هي النظرة الكلية للفرد تجاه ذاته، وتقييمات الفرد لإمكاناته وشخصيته، وكذلك الشعور بالقيمة الشخصية للفرد.

٥/٥ التنافر الوجداني Emotional Dissonance (المتغير التابع):

أشارت دراسة (Hochschild 1983) إلي أن التنافر الوجداني كمفهوم يشير إلي "إدارة شعور الفرد علي نحو مخطط لعرض تعبيرات جسدية وعاطفية تجاه الآخرين، والتي قد تكون علي عكس حقيقة ما يشعر به". كما أوضح (Hochschild 1983) أن التناول النظري للتنافر الوجداني يتمحور حول ثلاثة جوانب رئيسية هي: الحالات الداخلية للفرد، والعمليات الخارجية، وعرض السلوك الخارجي أي المشاعر المطلوب عرضها، حيث يركز المنظور الأول علي الحالة الداخلية للفرد، أي أن التنافر الوجداني يحدث عندما يوجد تباين بين السلوك أو المظهر العاطفي الذي يعرضه الفرد على الرغم من إعتقاده بمناسباته، والعواطف التي يشعر بها، ولكن ليس من المناسب عرضها.

بينما يركز المنظور الثاني علي العمليات الداخلية للفرد المتضمنة في خلق الإظهار العاطفي،

وعمليات التنظيم الذاتي النموذجي، وقد ترجمت بحوث العمل العاطفي هذه العمليات النظامية إلى مفاهيم (التمثيل العميق) ويعني محاولة تعديل المشاعر الداخلية لتتنسق مع قواعد العرض Role Plays، و(التمثيل السطحي أو التنافر) ويقصد به تعديل العرض الخارجي ليتوافق مع قواعد العرض المطلوبة في العمل، في حين يركز المنظور الثالث علي العرض الخارجي لسلوك الموظفين، من خلال تكرار، وشدة، وتنوع العرض العاطفي، ومدة التفاعل بين مقدم الخدمة ومتلقيها.

كما أوضح كلٍ من Ashforth & Hamphrey (1993) أن التنافر الوجداني يمكن تعريفه علي أنه "التناقض بين العواطف المحسوسة فعلاً والعواطف المعروضة من الفرد، والذي يؤدي إلي ضعف إحترام الذات، والكأبة، والإحباط، والعزلة عن العمل". كما عرفه كلٍ من Bakker & Heuven (2006) علي أنه "حالة من عدم التوافق بين المشاعر المدركة، وبين العواطف المعروضة داخل مكان العمل".

وفي نفس السياق عرف كلٍ من Zapf & Holz (2006) التنافر الوجداني علي أنه "تلك العواطف التي يتم التعبير بها لكي تلبى قواعد الشعور أو توقعات الدور المتعلقة بالتعبير العاطفي، وتتوافق مع قواعد الوظيفة ولكنها تصطدم بالمشاعر الداخلية للفرد".

ويبري كلٍ من Sonnentag & Fritz (2015) أن التنافر الوجداني يمكن إعتبره متغير سلوكي يشير إلي عدم التطابق بين شعور الأفراد الحقيقي، والمشاعر المطلوب عرضها في العمل. علاوة علي ذلك عرفه كلٍ من Konze, Rivkin & Schmidt (2017) علي أنه "الفرق بين المشاعر التي يتم الشعور بها في الوظيفة مقابل المشاعر المطلوبة إظهارها".

وأخيراً عرف كلٍ من Park, Hyun & Jhang (2019) التنافر الوجداني علي أنه "إخفاء المشاعر الحقيقية عن العملاء، وعرض المشاعر المطلوبة لأداء الدور الوظيفي علي نحو فعال".

من إستعراض مجموعة المفاهيم السابقة للتنافر الوجداني داخل مكان العمل يتضح أن التنافر الوجداني قد يحدث بسبب وجود تناقض أو فجوة بين ما يشعر به الفرد حقاً، وبين ما يظهره من مشاعر، كما أنه يوجد الكثير من التأثيرات السلبية للتنافر الوجداني سواء على المستوى الفردي أو المستوي التنظيمي.

٦/٥ دراسات تناولت العلاقة بين المتطلبات العاطفية للوظيفة والتنافر الوجداني داخل مكان العمل:

اهتمت العديد من الدراسات ببحث علاقة المتطلبات العاطفية للوظيفة بالتنافر الوجداني، ومن هذه الدراسات، دراسة كلٍ من Baker & Heuven (2006) التي طبقت على عينتين مكونتين من (٢١٥) مفردة من الممرضات ورجال الشرطة، عن وجود علاقة موجبة معنوية بين المتطلبات العاطفية للوظيفة والتنافر الوجداني لدي أفراد العينتين، حيث أوضحت الدراسة حاجة العاملين باستمرار إلي المتطلبات العاطفية في عملهم نظراً لتفاعلهم المباشر مع العملاء، ومن ثم تخلق هذا التفاعلات العاطفية كثيراً من المشكلات الإنسانية لديهم بما يؤدي إلي شعورهم بالتنافر الوجداني.

وفي نفس الإتجاه، كشفت نتائج دراسة Wrobel (2013) التي أجريت على عينة عشوائية قوامها (١٠٣) مفردة من العاملين في مهنة التدريس، استهدفت تحليل أثر المتطلبات العاطفية للعمل علي

مستوي شعور العاملين بالتنافر الوجداني، عن وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات العاطفية للوظيفة وشعور العاملين بالتنافر الوجداني.

كما أن دراسة كلٍ من (Xanthopoulou et al. (2013 التي أجريت على عينة عشوائية قوامها (١٦٣) مفردة من العاملين في خدمة العملاء، توصلت نتائجها إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين هذه المتطلبات ومستوي التنافر الوجداني لديهم، حيث أوضحت نتائج هذه الدراسة أن العاملين يحاولون أن يظهروا مشاعرهم الإيجابية، ويقمعوا مشاعرهم السلبية عند تفاعلهم مع العملاء، وتخلق هذه التفاعلات العاطفية كثيراً من المشاكل لهم، ومن ثم تكون مصدراً رئيسياً لشعورهم بالتنافر الوجداني.

وفي دراسة أخرى لكلٍ من (Yulianti & Madina (2018 لعينة تكونت من (١٠٦) مفردة من العاملين في مجال الخدمات الأمنية في أندونيسيا، والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين متطلبات العمل العاطفية ومستوي التنافر الوجداني لدي العاملين، وقد توصلت نتائج تلك الدراسة إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين كلٍ من المتطلبات العاطفية للوظيفة من جانب والتنافر الوجداني لدي الفرد داخل مكان العمل من جانب آخر.

٧/٥ دراسات تناولت العلاقة بين إدراك عدوانية العميل والتنافر الوجداني داخل مكان العمل:

فيما يتعلق بالعلاقة بين إدراك عدوانية العميل والتنافر الوجداني، فقد أشارت نتائج دراسة كلٍ من (Diefendorff, Richard & Croyle (2006 والتي هدفت إلى دراسة تأثير متغير إدراك عدوانية العميل على مستوي التنافر الوجداني، والتي طبقت على عينة من العاملين في مجال الخدمة الصحية، إلى أن التنافر الوجداني لدي العاملين يحدث نتيجة إضطرار مقدم الخدمة إلي إظهار الإبتسامة في وجه العميل، ومعاملته معاملة حسنة، بغض النظر عن سلوكيات ذلك العميل، سواء كانت تُلَفِّظ بكلمات غير لائقة، أو قيامه بسلوكيات عدوانية تجاه مقدمي الخدمة.

وفي دراسة كلٍ من (Zapf & Holz (2006 التي هدفت إلي التعرف على تأثير إدراك عدوانية العميل على مستوي التنافر الوجداني لدي عينة من الأطباء في الهند، قد كان من ضمن ما توصلت إليه تلك الدراسة من نتائج هو وجود تأثير موجب معنوي لإدراك عدوانية العميل على مستوي التنافر الوجداني لدي العاملين.

وفي نفس السياق في دراسة (Goussinsky (2011 المكونة من عينة قوامها (١٨٧) مفردة من العاملين في مراكز خدمة الإتصال، تم التوصل إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدراك عدوانية العميل والتنافر الوجداني لدي العاملين، بمعنى أنه كلما زاد إدراك عدوانية العميل زاد مستوي الشعور بالتنافر الوجداني لديهم.

كما أشارت نتائج دراسة كلٍ من (Shih, Lie, Klein & Jiang (2014 التي أجريت على عينة قوامها (١١٨) مفردة من موظفي تكنولوجيا المعلومات في الشركات التايوانية إلي أن هناك تأثير موجب معنوي لإدراك عدوانية العميل على مستوي التنافر الوجداني للفرد العامل، حيث فسر متغير إدراك عدوانية العميل حوالي (٣٤%) من التباين في مستوي شعور العاملين بالتنافر الوجداني.

وفى بيئة الأعمال العربية، من الدراسات التي اهتمت بدراسة بعض محددات التنافر الوجداني داخل العمل، دراسة عويس (٢٠١٦) التي تم تطبيقها على عينة تكونت من (٣٥٣) مفردة من العاملين في مجال التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة، وتوصلت نتائج تلك الدراسة إلى أن إدراك عدوانية العميل له تأثير معنوي موجب علي مستوى التنافر الوجداني لدي الفرد.

٨/٥ دراسات تناولت العلاقة بين مراقبة الذات والتنافر الوجداني داخل مكان العمل:

فيما يتعلق بالعلاقة بين مراقبة الذات والتنافر الوجداني فقد أشارت نتائج دراسة Abarham (1999a) أجريت على عينة قوامها (١٧٩) مفردة من العاملين في مجالات خدمية مختلفة (الاتصالات- الملابس- خدمة العملاء- خدمات الغذاء والطعام) في الولايات المتحدة الأمريكية، إلى أن هناك تأثير معنوي موجب لمراقبة الذات علي مستوى التنافر الوجداني للعاملين، وقد أرجعت نتائج تلك الدراسة سبب هذه العلاقة إلى أن الأفراد مرتفعي مراقبة الذات لديهم القدرة علي التصنع وإخفاء مشاعرهم السلبية، وإظهار مشاعرهم الإيجابية الأمر الذي يؤدي إلى إرتفاع مستوى شعورهم بالتنافر الوجداني.

وفي نفس الإتجاه كشفت نتائج دراسة كل من (Tems & Glomb 2003) التي هدفت إلى إختبار تأثير بعض السمات الشخصية على مستوى التنافر الوجداني لدي العاملين في خدمة العملاء، عن وجود تأثير معنوي من الناحية الإحصائية لمراقبة الذات لدي العاملين على مستوى شعورهم بالتنافر الوجداني.

كذلك فإن ما توصلت إليه نتائج دراسة (Diamond 2005) التي أجريت على عينة قوامها (١٨٣) مفردة من العاملين في خدمة العملاء، يدعم النتائج السابقة حيث أشارت نتائج تلك الدراسة إلى وجود علاقة معنوية موجبة بين متغير مراقبة الذات والتنافر الوجداني لدي أفراد عينة الدراسة.

٩/٥ دراسات تناولت العلاقة بين تقدير الذات والتنافر الوجداني داخل مكان العمل:

فيما يتعلق بالعلاقة بين تقدير الذات والتنافر الوجداني فقد أشارت نظرية التعلم الإجتماعي التي قدمها (Bandura 1986) إلى أن إدراك الفرد لقدرته الذاتية وتقييمه لها يؤثر إيجابياً في السلوك الدفاعي لدي الفرد والمتعلق بإمكانية تبني إستجابات سلوكية ووجدانية فعالة في المواقف المختلفة، ومن ثم فإن هذه الإستجابات السلوكية هي التي تمنع شعور الفرد بالتنافر الوجداني.

وفي سياق متصل أشارت نتائج دراسة (Abarham 1999b) التي أجريت على عينة تكونت من (١٠٣) مفردة من العاملين في مجال خدمة العملاء، والتي كان من ضمن أهدافها التعرف علي تأثير تقدير الذات كمتغير شخصي علي شعور العاملين بالتنافر الوجداني، إلى أن الأفراد مرتفعي تقدير الذات إنخفض لديهم مستوى الشعور بالتنافر الوجداني، أي أن هناك تأثير سالب معنوي لتقدير الذات علي التنافر الوجداني لدي أفراد عينة الدراسة.

وفي نفس السياق أشارت نتائج دراسة (Huitt 2004) إلى أن ذوي تقدير الذات المرتفع يتمتعون بالتوافق النفسي والثقة بالنفس، ولديهم القدرة علي معرفة أنفسهم مع الشعور بالقيمة، ويكونون أقل عرضة للإضطرابات النفسية، بينما ذوي تقدير الذات المنخفض يكونون غير قادرين علي مواجهة مشكلات وضغوط العمل، ويتأثرون بالتقلبات اليومية التي تزيد من المشاعر السلبية، أي أن مرتفعي تقدير الذات يكونون أقل شعوراً بالتنافر الوجداني.

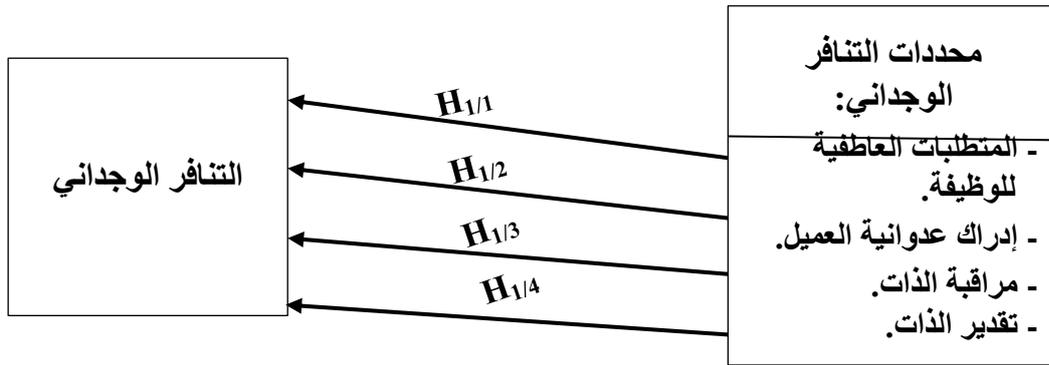
٦/ منهج الدراسة:

يتناول هذا الجزء تحديد نموذج الدراسة وفروضها، والمفاهيم الإجرائية لمتغيراتها، وكيفية قياس هذه المتغيرات، ومجتمع الدراسة وعينتها، وذلك على النحو التالي:

١/٦ نموذج وفروض الدراسة:

١/١/٦ نموذج الدراسة:

بناءً على مراجعة الدراسات السابقة، وأهداف الدراسة الحالية يعرض الشكل التالي رقم (١) نموذج الدراسة، والذي يوضح العلاقات بين متغيرات الدراسة، حيث تمثل محددات التنافر الوجداني والتي شملت كلٍ من المتطلبات العاطفية للوظيفة، وإدراك عدوانية العميل، ومراقبة الذات، وتقدير الذات (المتغير المستقل)، ويمثل التنافر الوجداني (المتغير التابع)، وذلك كما يلي:



شكل رقم (١)

نموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج الدراسات السابقة.

٢/١/٦ فروض الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على فرض رئيس واحد وينبثق عنه أربعة فروض فرعية، وتم صياغة الفرض الرئيس للدراسة وفروضه الفرعية في ضوء نتائج الدراسات السابقة وتوصياتها، مع الأخذ في الاعتبار أهداف الدراسة الحالية، وذلك كما يلي:

الفرض الرئيس للدراسة:

يهدف هذا الفرض إلى إختبار مدى وجود تأثير معنوي مباشر لمحددات التنافر الوجداني والتي تمثلت في كلٍ من المتطلبات العاطفية للوظيفة، وإدراك عدوانية العميل، ومراقبة الذات، وتقدير الذات (كمتغيرات مستقلة) علي شعور العاملين بالتنافر الوجداني داخل مكان العمل (كمتغير تابع)، وقد بني هذا الفرض إستناداً إلي نتائج بعض الدراسات السابقة (e.g.: Chu, 2002; Tems & Glomb, 2003; Diamond, 2005; Bakker & Heuven, 2006 Zapf & Holz, 2006; Goussinsky, 2011; Shih et al., 2014; Yulianti & Madina, 2018; Zeithaml et al., 2020) حيث أكدت نتائج تلك

الدراسات على التأثير المباشر والمعنوي لهذه المحددات على شعور العاملين بالتنافر الوجداني داخل مكان العمل.

وبناءً على ما تقدم يمكن صياغة هذا الفرض الرئيس على النحو التالي:

H1: "تؤثر محددات التنافر الوجداني متمثلة في كلٍ من (المتطلبات العاطفية للوظيفة، وإدراك عدوانية العميل، ومراقبة الذات، وتقدير الذات) تأثيراً معنوياً مباشراً على التنافر الوجداني لدى العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة".

وينبثق عن هذا الفرض لأغراض الإختبار أربعة فروض فرعية كما يلي:

H1.1: "تؤثر المتطلبات العاطفية للوظيفة تأثيراً معنوياً موجباً على التنافر الوجداني لدى العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة".

H1.2: "يؤثر إدراك عدوانية العميل تأثيراً معنوياً موجباً على التنافر الوجداني لدى العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة".

H1.3: "تؤثر مراقبة الذات تأثيراً معنوياً موجباً على التنافر الوجداني لدى العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة".

H1.4: "يؤثر تقدير الذات تأثيراً معنوياً سالباً على التنافر الوجداني لدى العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة".

٢/٦ المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة وكيفية قياسها:

وفقاً لنموذج الدراسة المقترح وما تم تناوله من فروض، فإن الدراسة الحالية تتضمن أربع متغيرات مستقلة، ومتغير تابع واحد، وسيتم تناولهما على النحو التالي:

١/٢/٦ المتطلبات العاطفية للوظيفة:

تمثل المتطلبات العاطفية للوظيفة المتغير المستقل الأول بهذه الدراسة، وتتبنى الدراسة تعريفاً إجرائياً للمتطلبات العاطفية للوظيفة مؤداه "قدرة الفرد على إظهار مشاعره الإيجابية، وإخفاء مشاعره السلبية أثناء التعامل مع العملاء عند تقديم الخدمة بما يتوافق مع القواعد والمتطلبات المرغوبة من جانب المنظمة".

وقد تم قياس هذا المتغير باستخدام مقياس Emotion Work Requirements Scale الذي صممه كلٍ من (1997) Best, Downey & Jones، وقام بتطويره كلٍ من (2002) Brotheridge & Grandey لقياس المتطلبات العاطفية للوظيفة، ويتكون هذا المقياس من سبع عبارات ذات مقياس متدرج على غرار مقياس ليكرت الخماسي، ويتراوح هذا المقياس بين (دائماً) قدرت بخمس درجات، و(أبداً) قدرت بدرجة واحدة، وقسمت هذه العبارات السبع إلى أربع عبارات لمتطلبات عرض العاطفة الإيجابية، وثلاث عبارات لمتطلبات إخفاء العاطفة السلبية.

٢/٢/٦ إدراك عدوانية العميل:

يمثل إدراك عدوانية العميل بهذه الدراسة المتغير المستقل الثاني، ومن الناحية الإجرائية يعرف بأنه "مدي إدراك الموظف أو مقدم الخدمة لتلفظ العميل بكلمات سيئة وغير لائقة أو ممارسة سلوكيات عدوانية تجاهه لأنه غاضب أو غير راض عن الخدمة المقدمة له"، وقد تم قياس هذا المتغير بإستخدام مقياس Dormann Scale items and Sources Customer Verbal Aggression الذي أعده وطوره كل من Dormann & Zapf (2004) لقياس إدراك عدوانية العميل بوصفه الأشهر عالمياً في التطبيق من جانب الباحثين، ويتكون هذا المقياس من خمس عبارات ذات مقياس متدرج علي غرار مقياس ليكرت الخماسي، ويتراوح هذا المقياس بين (دائماً) قدرت بخمس درجات، و(أبداً) قدرت بدرجة واحدة.

٣/٢/٦ مراقبة الذات:

تمثل مراقبة الذات بهذه الدراسة المتغير المستقل الثالث، ويقصد بها إجرائياً في الدراسة الحالية "ملاحظة الفرد لذاته، ومقارنة سلوكه وتعبيراته مع الآخرين في المواقف الإجتماعية بهدف تعديل وضبط سلوكه اللفظي وغير اللفظي". وقد تم قياس هذا المتغير بإستخدام المقياس الذي أعده Snyder (1970) لقياس متغير مراقبة الذات للفرد، ويتكون هذا المقياس أساساً من (٢٥) عبارة، وقد تم تطويره واختصاره بواسطة Lennox & Wolfe (1984) إلي ثلاثة عشر عبارة لقياس مراقبة الذات، وقام الباحث بإعداد هذا المقياس في شكل قائمة مستخدماً مقياس ليكرت Likert Scale ذي الدرجات الخمس، والتي تتراوح بين موافق جداً، وغير موافق بالمرة، حيث قدرت (موافق جداً) بخمس درجات، و قدرت (غير موافق بالمرة) بدرجة واحدة، مع مراعاة تواجد بعض العبارات العكسية التي تكون وفق سلم تصاعدي خماسي التدرج يتراوح بين (موافق جداً) قدرت بدرجة واحدة، و(غير موافق بالمرة) قدرت بخمس درجات.

٤/٢/٦ تقدير الذات:

يمثل تقدير الذات بهذه الدراسة المتغير المستقل الرابع، وتتبنى هذه الدراسة تعريف Rosenberg (1979) لتقدير الذات، والذي يري تقدير الذات بأنه "تقدير الفرد الكلي لقيمه الذاتية كإنسان شاملاً الجانب السلبي الضعيف من الذات، والجانب الإيجابي القوي منها". وقد تم قياس هذا المتغير بإستخدام مقياس Rosenberg (1979) لتقدير الذات بوصفه الأشهر عالمياً في التطبيق من جانب الباحثين، ويتكون هذا المقياس من عشر عبارات ذات مقياس متدرج علي غرار مقياس ليكرت الخماسي، ويتراوح هذا المقياس بين (موافق جداً) قدرت بخمس درجات، و(غير موافق بالمرة) قدرت بدرجة واحدة، ونظراً لأن هذا المقياس به خمس عبارات إيجابية، وأخري سلبية، فقد روعي عند حساب الدرجات للعبارات السلبية أن تكون وفق سلم تصاعدي خماسي التدرج يتراوح بين (موافق جداً) قدرت بدرجة واحدة، و(غير موافق بالمرة) قدرت بخمس درجات، هذا وتكتسب العبارات العشرة للمقياس مصداقيتها من كون المقياس صمم بالأساس لقياس الإتجاه والإدراك الذاتي للفرد نحو نفسه من جانبيين، الجانب السلبي الضعيف، والجانب الإيجابي القوي.

٥/٢/٦ التنافر الوجداني:

يمثل التنافر الوجداني بهذه الدراسة المتغير التابع، وتتبنى الدراسة تعريفاً إجرائياً للتنافر الوجداني بأنه "إحساس الفرد بالتناقض بين ما يشعر به داخلياً، وبين المشاعر التي يعبر بها لكي يلبي متطلبات العمل، وما يترتب عن ذلك من تأثيرات سلبية على المستويين الفردي والتنظيمي"، وقد تم قياس هذا المتغير باستخدام مقياس Emotional Labor Scale الذي أعده وطوره كل من (Chu & Murrmann 2006) للتنافر الوجداني، المكون من إحدى عشر عبارة، وقام الباحث بإعداد المقياس في شكل قائمة مستخدماً مقياس ليكرت Likert Scale ذي الدرجات الخمس، والذي تتراوح درجاته بين دائماً وأبداً، حيث قدرت (دائماً) بخمس درجات، و(أبداً) بدرجة واحدة، مع مراعاة تواجد بعض العبارات العكسية التي تكون وفق سلم تصاعدي خماسي التدرج يتراوح بين (دائماً) قدرت بدرجة واحدة، و(أبداً) قدرت بخمس درجات.

٣/٦ مجتمع الدراسة وعينتها:

يتناول هذا الجزء تحديد مجتمع الدراسة والذي على ضوءه سيتم اختيار العينة ووحدة المعاينة التي ستجرى عليها الدراسة الحالية كما يلي:

١/٣/٦ مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين بالبنوك التجارية في القطاعين العام والخاص بمحافظة أسيوط (المحافظة ومراكزها)، والبالغ عددهم حوالي (٢١) بنكاً متمثلين في عدد (ثلاثة بنوك للقطاع العام، وثمانية عشر بنكاً من البنوك الخاصة)، وقد تمثلت وحدة المعاينة في هذه الدراسة في الموظف العامل بالبنوك التجارية محل الدراسة.

٢/٣/٦ عينة الدراسة:

إعتمد الباحث على أسلوب المعاينة بدلا من الحصر الشامل، وذلك بسبب كبر حجم مجتمع الدراسة، ونظراً لتباين فئات (طبقات) مجتمع البحث، ومع وجود إطار متكامل غير متقادم عن مختلف فئات هذا المجتمع تم اختيار العينة الطبقية العشوائية (SRS) في هذه الدراسة، والتي يؤدي استخدامها إلى تقليل التباين الكلي للعينة (العبد وعزمي، ٢٠٠٢). وبالرجوع إلى الجداول الإحصائية الخاصة بتحديد حجم العينة من مجتمع بحث يبلغ (١٨٠٢) مفردة، تبين أن حجم عينة الدراسة من العاملين بالبنوك التجارية موضع الدراسة يساوي (٣١٧) مفردة في ضوء معامل ثقة قدره (٩٥%) ومستوى معنوية قدره (٥%) (ريان، ٢٠١٣)، وقد قرر الباحث زيادة حجم العينة لتصل إلى (٤٠٠) مفردة من مجتمع بحث قدره (١٨٠٢) مفردة، وذلك لتفادي كسور الأعداد عند توزيع العينة وضمان ظهور مفردة على الأقل في كل بنك ولتسهيل العمليات الحسابية، وبهدف تمثيل مجتمع الدراسة بأقصى ما يمكن من الموضوعية والدقة.

وبعد الإنتهاء من إستيفاء جميع قوائم الاستقصاء، قام الباحث بمراجعتها لإستبعاد غير الصالح منها لإجراء التحليل الإحصائي، وقد بلغ عدد القوائم الصحيحة (٣٨٢) قائمة بمعدل إستجابة قدره (٩٥,٥%).

٤/٦ إختبار أداة القياس (قائمة الاستقصاء):

تم إختبار أداة القياس بهدف التأكد من درجة صلاحيتها للقياس وثباتها من خلال الإجراءات التالية:

١/٤/٦ صلاحية أداة القياس (الصدق):

بعد تصميم قائمة الاستقصاء، قام الباحث بالتأكد من مدى صلاحيتها للقياس بإجراء إختبار الصدق البنائي Construct Validity باستخدام التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis بواسطة البرنامج الإحصائي Amos 25، وذلك لحساب معامل الارتباط بين كل عبارة والمتغير الذي تقيسه للتأكد من وجود درجة ارتباط مناسبة بينهما، وقد أشارت نتائج هذا التحليل إلى أن كافة مؤشرات جودة المطابقة تقع في الحدود المقبولة (Hair et al., 2006)، مما يؤكد على صلاحية النموذج المقترح للقياس، ويوضح الجدول التالي رقم (١) مؤشرات جودة المطابقة لنموذج قياس متغيرات الدراسة:

جدول رقم (١)

مؤشرات جودة المطابقة لنموذج التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة

المتغير	CMIN/DF	P	GFI	AGFI	NFI	CFI	TLI	RMR	RMSEA
المتغير المستقل	٢,٦٧٦	٠,٠٠٣	٠,٩٩١	٠,٩٥٧	٠,٩٦٨	٠,٩٧٩	٠,٩٣٧	٠,٠٦٨	٠,٠٧٣
المتغير التابع	٢,٧٨٨	٠,٠٠٠	٠,٩٤٠	٠,٩٠٦	٠,٨٦٤	٠,٩٥٢	٠,٩٣٦	٠,٠٣٥	٠,٠٧٦

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة ببرنامج AMOS. ن= (٣٨٢) مفردة.

٢/٤/٦ اعتمادية أداة القياس (الثبات):

بعد التأكد من صدق أداة القياس وصلاحيتها وتوافقها مع البيانات المُجمعة، تم قياس درجة ثبات وإعتمادية قائمة الإستقصاء من خلال إستخدام إختبار (ألفا كرونباخ)، لقياس الاتساق الداخلي لفقرات قائمة الإستقصاء بالتطبيق على عينة مبدئية مكونة من (٥٠) مفردة من العاملين في البنوك التجارية محل الدراسة، كما هو موضح في الجدول التالي رقم (٢):

جدول رقم (٢)

قيم معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة

م	متغيرات الدراسة	معامل الثبات	عدد عبارات المقياس
أولاً: محددات التنافر الوجداني (المتغيرات المستقلة):			
١	المتطلبات العاطفية للوظيفة.	٠,٧٣٢	٧
٢	إدراك عدوانية العميل.	٠,٨٢٠	٥
٣	مراقبة الذات.	٠,٧٧٣	١٣
٤	تقدير الذات.	٠,٨٣٩	١٠
ثانياً: متغير التنافر الوجداني (المتغير الوسيط).			
		٠,٨٢٥	١١

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية. ن= (٥٠) مفردة.

ويتضح من بيانات الجدول السابق رقم (٢) أن جميع معاملات الثبات للمقاييس المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة الحالية مرتفعة ونسبها عالية ومقبولة باعتبار أن نسبة معامل الثبات المقبولة (٠,٦) (Tull & Hawkins,1987)، مما يؤكد على ثبات أداة القياس المستخدمة وإمكانية الاعتماد عليها في قياس متغيرات الدراسة.

٥/٦ أسلوب تحليل البيانات:

تم تبويب وجدولة البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Packag for Social Sciences المعروف باسم (SPSS V.25) ، وبرنامج التحليل الإحصائي (AMOS V.25)، حيث تم استخدام تحليل نمذجة المعادلة الهيكلية Structural Equation Modeling لإختبار نموذج القياس والنموذج الهيكلي من خلال خطوتين: في الخطوة الأولى تم استخدام طريقة التحليل العاملي والتوكيدي (Confirmatory Factor Analysis (CFA) للتأكد من صلاحية النموذج ومدى ملائمته وتوافقه مع البيانات، وفي الخطوة الثانية تم استخدام تحليل المسار (Path) Analysis بهدف دراسة وإختبار المسارات المقترحة للعلاقات المباشرة بين متغيرات الدراسة، هذا بالإضافة إلى استخدام أساليب الإحصاء الوصفي لوصف خصائص العينة.

٧/ نتائج الدراسة:

يعرض هذا الجزء نتائج الدراسة التي تتمثل في التحليل المبدئي لبيانات الدراسة، ونتائج إختبار فروضها، وذلك على النحو التالي:

١/٧ التحليل المبدئي لبيانات الدراسة:

يظهر الجدول التالي رقم (٣) النتائج المبدئية لبيانات الدراسة الميدانية، والتي تم التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي للبيانات، والمتمثلة في الخصائص الوصفية لعينة الدراسة، والمتوسطات والانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط الخطي الثنائي (Pearson) بين متغيرات الدراسة كما يلي:

جدول رقم (٣)

توصيف متغيرات الدراسة

(المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط الخطي الثنائي بين المتغيرات)

م	متغيرات الدراسة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	١	٢	٣	٤	٥
١	المتطلبات العاطفية للوظيفة.	٤,١٦	٠,٣٢	١				
٢	إدراك عدوانية العميل.	٣,٨٤	٠,٤٢	*٠,٣٩	١			
٣	مراقبة الذات.	٣,٨١	٠,٤٠	*٠,٢٧	**٠,٥٨٢	١		
٤	تقدير الذات.	٤,٣٠	٠,٣٤	*٠,١٣٤	**٠,٢١٣	*٠,٣١٥	١	
٥	التنافر الوجداني.	٣,٩٢	٠,٣٥	**٠,٣٠٢	**٠,٥٢٣	**٠,٥٢٩	*٠,١٩٠-	١

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية. ن= (٣٨٢) مفردة. * p<0.05 ** p<0.01

يتضح من إستعراض نتائج الجدول السابق رقم (٣) ما يلي:

- وجود تقارب نوعاً ما بين المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة، فكل هذه المتوسطات جاءت أكبر من الوسط الفرضي والبالغ (٣)، وبشكل عام تراوحت المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة من (٣,٩٢) إلى (٤,٣٠)، وهذا يدل على وجود إدراك كبير لدى مفردات العينة لجميع المتغيرات، كما تشير قيم الانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة والتي قلت عن الواحد الصحيح إلى وجود قدر كبير من الإتفاق بين مفردات عينة الدراسة في إدراكهم لتلك المتغيرات.
- وجود ارتباط ثنائي معنوي بين جميع متغيرات الدراسة سواء المتغيرات المستقلة (المتطلبات العاطفية للوظيفة، وإدراك عدوانية العميل، ومراقبة الذات، وتقدير الذات)، والمتغير التابع التنافر الوجداني، كما أن معاملات الارتباط بين هذه المتغيرات لم تتجاوز حداً أعلى (٨٠%) (Hair et al., 2006)، وبالتالي لا يوجد ارتباط عال بينها، وهذا يؤكد على استقلالية المتغيرات وعدم تداخلها مع بعضها، وعليه لا يستدعي الأمر دمج أي من المتغيرات مع بعضها.

٢/٧ نتائج إختبار فروض الدراسة:

يعرض هذا الجزء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية فيما يتعلق بإختبار صحة الفرض الرئيس، وما ينبثق عنه من فروض فرعية:

١/٢/٧ نتائج إختبار الفرض الرئيس للدراسة:

يختبر هذا الفرض مدى وجود تأثير معنوي مباشر لمحددات التنافر الوجداني والتي تمثلت في كلٍ من المتطلبات العاطفية للوظيفة، وإدراك عدوانية العميل، ومراقبة الذات، وتقدير الذات (كمتغيرات مستقلة) علي شعور العاملين بالتنافر الوجداني داخل مكان العمل (كمتغير تابع). وينص هذا الفرض على أنه:

H1: "تؤثر محددات التنافر الوجداني متمثلة في كلٍ من (المتطلبات العاطفية للوظيفة، وإدراك عدوانية العميل، ومراقبة الذات، وتقدير الذات) تأثيراً معنوياً مباشراً علي التنافر الوجداني لدي العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة".

وينبثق عن هذا الفرض لأعراض الإختبار أربعة فروض فرعية كما يلي:

H1.1: "تؤثر المتطلبات العاطفية للوظيفة تأثيراً معنوياً موجباً علي التنافر الوجداني لدي العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة".

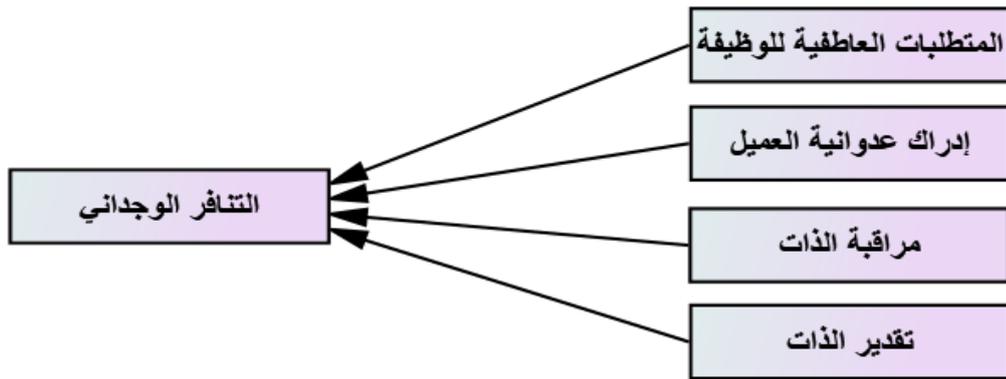
H1.2: "يؤثر إدراك عدوانية العميل تأثيراً معنوياً موجباً علي التنافر الوجداني لدي العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة".

H1.3: "تؤثر مراقبة الذات تأثيراً معنوياً موجباً علي التنافر الوجداني لدي العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة".

H1.4: "يؤثر تقدير الذات تأثيراً معنوياً سالباً علي التنافر الوجداني لدي العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة".

وقد تم إختبار صحة هذا الفرض بالإعتماد على نتائج تحليل المسار للنموذج الهيكلي للدراسة الحالية، ويوضح الشكل التالي رقم (٢) المسارات الخاصة بتأثير محددات التنافر الوجداني علي مستوى التنافر الوجداني، وذلك كما يلي:

شكل رقم (٢)



تحليل المسار المباشر لتأثير محددات التنافر الوجداني على الشعور بالتنافر الوجداني

المصدر: من إعداد الباحث بإستخدام برنامج AMOS.

ويستعرض الجدول التالي رقم (٤) نتائج التأثيرات المباشرة لمحددات التنافر الوجداني على الشعور بالتنافر الوجداني، بناءً على نتائج تحليل المسار بالنموذج الهيكلي للدراسة الحالية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٤)

نتائج تحليل المسار المباشر لتأثير محددات التنافر الوجداني على الشعور بالتنافر الوجداني

الفرض	المسارات	معامل المسار المعياري	الخطأ المعياري	قيمة ت CR	مستوى المعنوية
H _{1/1}	المتطلبات العاطفية للوظيفة ← التنافر الوجداني.	٠,٢٤٣	٠,٠٨٠	٣,٧٨٣	٠,٠٠٥
H _{1/2}	إدراك عدوانية العميل ← التنافر الوجداني.	٠,٣٧٨	٠,١٠٠	٦,٤٢٢	٠,٠٠٠
H _{1/3}	مراقبة الذات ← التنافر الوجداني.	٠,٣٢١	٠,٠٥٢	٥,٢٨٩	٠,٠٠٠
H _{1/4}	تقدير الذات ← التنافر الوجداني.	-٠,٠٠٧	٠,٠٥٧	-٠,١٢٠	NS

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات ببرنامج AMOS ن=٣٨٢) مفردة NS :No Significant

يتبين من نتائج الجدول السابق رقم (٤) ما يلي:

- تشير نتائج إختبار الفرض الفرعي الأول (H_{1/1}) إلى وجود تأثير مباشر موجب ومعنوي للمتطلبات العاطفية للوظيفة على شعور العاملين بالتنافر الوجداني، ويبين معامل المسار المعياري أن المتطلبات العاطفية للوظيفة تفسر حوالي (٠,٢٤٣) من التباين في التنافر الوجداني لدى أفراد عينة الدراسة، وبالتالي تم قبول صحة هذا الفرض.
- تشير نتائج إختبار الفرض الفرعي الثاني (H_{1/2}) إلى وجود تأثير مباشر موجب ومعنوي لإدراك عدوانية العميل على التنافر الوجداني، حيث يشير معامل المسار المعياري إلى أن إدراك عدوانية العميل هو الأكثر تأثيراً على شعور العاملين بالتنافر الوجداني، حيث يفسر حوالي (٠,٣٧٨) من التباين في التنافر الوجداني، وبالتالي تم قبول صحة هذا الفرض.
- تشير نتائج إختبار الفرض الفرعي الثالث (H_{1/3}) إلى وجود تأثير مباشر موجب ومعنوي لمتغير مراقبة الذات على شعور العاملين بالتنافر الوجداني، ويبين معامل المسار المعياري أن مراقبة الذات تفسر حوالي (٠,٣٢١) من التباين في التنافر الوجداني لدى أفراد عينة الدراسة، وبالتالي تم قبول صحة هذا الفرض.
- تشير نتائج الفرض الفرعي الرابع (H_{1/4}) إلى عدم وجود تأثير مباشر معنوي سالب لمتغير تقدير الذات على شعور العاملين بالتنافر الوجداني، وبالتالي تم رفض صحة هذا الفرض.

وبناءً على ما سبق يمكن قبول صحة الفرض الرئيس جزئياً والذي ينص على أنه "تؤثر محددات التنافر الوجداني متمثلة في كلٍ من (المتطلبات العاطفية للوظيفة، وإدراك عدوانية العميل، ومراقبة الذات، وتقدير الذات) تأثيراً معنوياً مباشراً على التنافر الوجداني لدى العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة".

٨/ مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

يتناول هذا الجزء مناقشة وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها من واقع إختبار الفرض الرئيس للدراسة وما ينبثق عنه من فروض فرعية على النحو التالي:

١/٨ مناقشة وتفسير نتائج الفرض الرئيس:

أظهرت نتائج إختبار هذا الفرض كما هو موضح في الجدول السابق رقم (٥) وجود تأثيرات معنوية مباشرة لبعض محددات التنافر الوجداني والتي تمثلت في كلٍ من المتطلبات العاطفية للوظيفة، وإدراك عدوانية العميل، ومراقبة الذات على شعور العاملين بالتنافر الوجداني في البنوك التجارية محل الدراسة، أما بالنسبة لمحدد تقدير الذات، فلم تثبت النتائج معنوية تأثير تقدير الذات على التنافر الوجداني، كما تبين من نتائج التحليل الإحصائي أن محدد إدراك عدوانية العميل هو المحدد الأكثر تأثيراً على التنافر الوجداني لدي العاملين في البنوك محل الدراسة، ويليه محدد مراقبة الذات، وأخيراً محدد المتطلبات العاطفية للوظيفة حيث كان معامل التأثير لكل منهما على التنافر الوجداني (٠,٣٧٨)، (٠,٣٢١)، (٠,٢٤٣) على التوالي.

وينبثق عن هذا الفرض أربعة فروض فرعية، وسيتم مناقشة وتفسير نتائج إختبار تلك الفروض الفرعية على النحو التالي:

١/١/٨ مناقشة وتفسير نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول H1.1:

ينص هذا الفرض على أنه:

"تؤثر المتطلبات العاطفية للوظيفة تأثيراً معنوياً موجباً على التنافر الوجداني لدي العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة".

وقد أسفرت نتائج إختبار هذا الفرض باستخدام أسلوب تحليل مسار المعادلة الهيكلية المتاح ببرنامج (AMOS) عن وجود تأثير مباشر معنوي موجب للمتطلبات العاطفية للوظيفة على شعور العاملين بالتنافر الوجداني في قطاع البنوك محل الدراسة، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج العديد من الدراسات السابقة (e.g.: Bakker & Heuven, 2006; Wrobel, 2013; Xanthopoulou et al., 2013; Yulianti & Madina, 2018) والتي أشارت جميعها إلى وجود تأثير معنوي موجب للمتطلبات العاطفية للوظيفة على شعور العاملين بالتنافر الوجداني، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن إضطراب العاملين إلى إخفاء وقمع مشاعرهم السلبية عندما يقوم العملاء بتصرفات غير مقبولة، وإظهار مشاعر إيجابية لا يشعرون بها، وكبت بعض المشاعر الإنسانية الطبيعية التي قد يشعرون بها لتلبية القواعد والمتطلبات المرغوبة في العمل خلال التعامل مع العملاء يخلق لديهم العديد من المشكلات النفسية والعاطفية، والتي تؤدي بدورها إلى تزايد شعورهم بالتنافر الوجداني داخل مكان العمل.

٢/١/٨ مناقشة وتفسير نتائج إختبار الفرض الفرعي الثاني H1.2:

ينص هذا الفرض على أنه:

"يؤثر إدراك عدوانية العميل تأثيراً معنوياً موجباً على التنافر الوجداني لدي العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة".

وقد أسفرت نتائج إختبار هذا الفرض بإستخدام أسلوب تحليل مسار المعادلة الهيكلية المتاح ببرنامج (AMOS) عن وجود تأثير مباشر معنوي موجب لإدراك عدوانية العميل علي شعور العاملين بالتنافر الوجداني في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج بعض الدراسات السابقة (e.g.: Zapf & Holz, 2006; Goussinsky, 2011; Shih, Lie, Klein & Jiang, 2014) والتي أشارت جميعها إلى وجود تأثير معنوي موجب لإدراك عدوانية العميل علي شعور العاملين بالتنافر الوجداني، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن إدراك العاملين لعدوانية العميل يحدث عندما يكون العميل غير راضي أو غاضب من الخدمة المقدمة له، ومن ثم قد يتلفظ بكلمات غير لائقة، أو يقوم بتجاوزات وسلوكيات عدوانية تجاه العاملين بالبنك، وعلي الرغم من ذلك يضطر العاملين إلي إخفاء مشاعر الضيق والغضب التي يشعرون بها تجاه هذه السلوكيات من جانب العملاء، بل قد يضطرون إلي إظهار مشاعر غير حقيقية مثل الإبتسام في وجه العميل، وهو ما يؤدي إلي تزايد مستوي التنافر الوجداني الذي يشعرون به داخل البنك.

٣/١/٨ مناقشة وتفسير نتائج إختبار الفرض الفرعي الثالث H1.3:

ينص هذا الفرض على أنه:

"تؤثر مراقبة الذات تأثيراً معنوياً موجباً على التنافر الوجداني لدي العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة".

وقد أسفرت نتائج إختبار هذا الفرض بإستخدام أسلوب تحليل مسار المعادلة الهيكلية المتاح ببرنامج (AMOS) عن وجود تأثير مباشر معنوي موجب لمراقبة الذات علي شعور العاملين بالتنافر الوجداني في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة، وتعد هذه النتيجة منطقية، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الأفراد مرتفعي مراقبة الذات لديهم القدرة علي التعبير بشكل فعال عن ذواتهم، وإظهار هويتهم، ولديهم القدرة علي تبادل الأدوار والتكيف علي نحو مناسب في المواقف الإجتماعية المختلفة، وضبط مظهرهم وسلوكياتهم لتتوافق مع ما يحيط بهم من مواقف أو علاقات إجتماعية، وهذا يجعل لديهم القدرة علي إخفاء مشاعرهم الداخلية الحقيقية، وإظهار مشاعر لا يشعرون بها حقيقة (كما هو الحال في فئة الممثلين) الأمر الذي يؤدي إلي تزايد مستوي شعورهم بالتنافر الوجداني، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج بعض الدراسات السابقة في هذا الشأن (e.g.: Tems & Glomb, 2003; Diamond, 2005) والتي أشارت إلي وجود تأثير إيجابي ومعنوي لمتغير مراقبة الذات علي مستوي الشعور بالتنافر الوجداني لدي أفراد عينة الدراسة، كما تتفق هذه النتيجة المتمثلة في وجود تأثير معنوي موجب لمراقبة الذات علي التنافر الوجداني مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (Abarham, 1999a) والتي أكدت علي أن الأفراد مرتفعي مراقبة الذات

لديهم القدرة علي التصنع وإخفاء مشاعرهم السلبية، وإظهار مشاعرهم الإيجابية الأمر الذي يؤدي إلي إرتفاع مستوي شعورهم بالتنافر الوجداني.

٤/١/٨ مناقشة وتفسير نتائج إختبار الفرض الفرعي الرابع H1.4:

ينص هذا الفرض على أنه:

"يؤثر تقدير الذات تأثيراً معنوياً سالباً علي التنافر الوجداني لدي العاملين في قطاع البنوك التجارية محل الدراسة".

وقد أسفرت نتائج إختبار هذا الفرض بإستخدام أسلوب تحليل مسار المعادلة الهيكلية المتاح ببرنامج (AMOS) عن عدم وجود تأثير مباشر سالب ومعنوي من الناحية الإحصائية لتقدير الذات علي شعور العاملين بالتنافر الوجداني في قطاع البنوك محل الدراسة، وتختلف نتائج إختبار هذا الفرض مع ما أشارت إليه نظرية التعلم الإجتماعي التي قدمها (Bandura 1986) إلي أن إدراك الفرد لقدرته الذاتية وتقييمه لها يؤثر إيجابياً في السلوك الدفاعي لدي الفرد والمتعلق بإمكانية تبني إستجابات سلوكية ووجدانية فعالة في المواقف المختلفة، ومن ثم فإن هذه الإستجابات السلوكية هي التي تمنع شعور الفرد بالتنافر الوجداني.

كما تختلف تلك النتيجة المتمثلة في عدم وجود تأثير معنوي سالب لتقدير الذات علي التنافر الوجداني مع ما توصلت إليه نتائج دراسة كلٍ من (e.g.: Abarham, 1999b; Huitt, 2004) والتي أشارت إلي وجود تأثير معنوي سالب لتقدير الذات علي مستوي التنافر الوجداني لدي أفراد العينة، وقد يكون هذا الإختلاف مع نتائج الدراسات السابقة ناتج عن دخول متغيرات كثيرة في النموذج الحالي المقترح بشكل متزامن - على عكس الدراسات السابقة التي ركزت على عدد أقل من المحددات - مما أضعف من تأثير تقدير الذات على التنافر الوجداني، أو قد يعود هذا الإختلاف إلي عدم إمكانية الأفراد الفصل بين التقدير الإيجابي للذات والتقدير الإيجابي للآخرين، فمن المتوقع أن الأفراد اللذين يظهرون تقديراً مرتفعاً لذواتهم يظهرون تقبلاً كبيراً للآخرين، كما أن اللذين يقللون من ذواتهم لا يمكنهم تقبل الآخرين.

٩/ دلالات الدراسة:

من خلال مناقشة نتائج الدراسة الحالية تم التوصل إلي عدد من الدلالات العلمية، والتطبيقية علي النحو التالي:

١/٩ قدمت الدراسة الحالية نموذج مقترح يتضمن مجموعة من المحددات التي تؤثر على شعور الفرد بالتنافر الوجداني، مما قد يسهم في توسيع دائرة البحث في هذا المجال، كما تُعد هذه بمثابة خطوة أولية نحو فتح آفاق بحثية جديدة، من خلال إختبار هذا النموذج في بيئات وقطاعات مختلفة وتعديله (إما بالإضافة أو الحذف)، الأمر الذي قد يساعد على الوصول إلي إطار فكري متفق عليه أو نموذج متكامل واضح المعالم للشعور بالتنافر الوجداني.

٢/٩ تناولت الدراسة الحالية مزيج من المحددات التي قد تؤثر علي شعور الفرد بالتنافر الوجداني، فقد ساهمت الدراسة الحالية في الجمع بين بعض المحددات الموقفية المتعلقة ببيئة العمل، وبعض المحددات الشخصية ودراسة تأثيرها على التنافر الوجداني، فلم يتوصل الباحث - في حدود ما

توافر لديه من معلومات- إلي دراسات سابقة تناولت هذه المحددات معاً، حيث تعتبر الدراسة الحالية أعم أشمل في تناولها للمحددات المختلفة المؤثرة في التنافر الوجداني عن تلك الدراسات التي تناولت أما بعض المحددات الموقفية أو الشخصية فقط، وهو ما يعتبر في حد ذاته إضافة علمية جديدة في هذا المجال.

٣/٩ إن ما أظهرته نتائج الدراسة الحالية من وجود تأثيرات موجبة معنوية لكلٍ من المتطلبات العاطفية للوظيفة، وإدراك عدوانية العميل، ومراقبة الذات علي شعور العاملين بالتنافر الوجداني في البنوك محل الدراسة، يعطى دلالة تطبيقية مهمة تتعلق بضرورة اهتمام إدارة البنوك محل الدراسة بالجهود والآليات التي يمكن أن تحد من أو تقلل من هذه المحددات، خاصة فيما يتعلق بمحدد إدراك عدوانية العميل بإعتباره أكثر المحددات تأثيراً علي مستوي التنافر الوجداني داخل البنوك محل الدراسة.

١٠/ توصيات الدراسة:

أكدت نتائج الدراسة الحالية وجود تأثير معنوي موجب مباشر لكلٍ من المتطلبات العاطفية للوظيفة، وإدراك عدوانية العميل، ومراقبة الذات علي شعور العاملين بالتنافر الوجداني، كما تبين من النتائج أن محدد إدراك عدوانية العميل هو الأكثر تأثيراً علي شعور العاملين بالتنافر الوجداني داخل البنك، وفي ضوء هذه النتائج **توصي الدراسة الحالية** بضرورة قيام إدارة البنوك محل الدراسة بزيادة الإهتمام والتركيز على الأنشطة والبرامج والاستراتيجيات التي تؤثر علي تلك المحددات، وخاصة محدد إدراك عدوانية العميل مما ينعكس بدوره علي انخفاض شعور العاملين بالتنافر الوجداني، وفيما يلي آليات يمكن للبنوك اتباعها من أجل تنفيذ هذ التوصية:

١/١٠ ضرورة قيام إدارة البنوك محل الدراسة بإيجاد معايير جديدة لإختيار وتعيين العاملين بها، وأن تأخذ هذه المعايير الجديدة بعين الإعتبار في المتقدم لشغل وظيفة بها أن يكون لديه القدرة على التعامل مع العملاء وتمتعه بالمهارات اللازمة لمواجهة الظروف المختلفة مثل إظهار التودد، والمجاملة وسرعة الإستجابة، والقدرة علي كبت مشاعره السلبية في العمل لتلبية متطلبات العمل فهذه المهارات تمثل تحدي عاطفي حقيقي للموظف، ويمكن أن يتم ذلك من خلال إخضاع المتقدمين لإختبارات سلوكية ونفسية في هذا الشأن.

٢/١٠ ضرورة قيام إدارة البنوك بتنظيم دورات تدريبية للموظفين وبالأخص موظفو الخطوط الأمامية بهدف تأهيلهم فنياً وسلوكياً ونفسياً للتعامل مع التحديات والمشكلات التي تواجههم أثناء التعامل مع العملاء.

٣/١٠ توفير برامج تدريبية لموظفي الخطوط الأمامية تقوم على المحاكاة لمشكلات حقيقية حدثت بالفعل داخل البنك، بهدف إكسابهم كافة المهارات والخبرات التي تمكنهم من تقديم ردود أفعال سريعة عند حدوث مشكلات أثناء التعامل مع عملاء البنك.

٤/١٠ أيضا ضرورة قيام إدارة التدريب بتدريب العاملين علي مواجهة المواقف الصعبة في العمل وخاصة في ما يتعلق بتجاوزات العملاء وإساءاتهم تجاههم، والقدرة علي تنظيم وإدارة عواطفهم والتحكم فيها للحد من شعورهم بالقلق، واليأس، والضييق.

٥/١٠ ضرورة تدريب العاملين علي كيفية التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء، وإستيعاب مشاعرهم وردود أفعالهم بما يقلل من مستوي التصادم بين الطرفين، ويحسن التفاعلات بينهم.

٦/١٠ ضرورة إهتمام الإدارة العليا بتدريب العاملين بالبنك علي خلق إدراك لدى العميل بمدى إهتمام موظفي البنك بالمشكلة التي يعاني منها في الخدمة المقدمة له، وإظهار التعاطف معه، وتوليد شعور لديه بأن إدارة البنك تبذل كافة الجهود من أجل إيجاد حلول عادلة لإنهاء هذه المشكلة.

١١ / الدراسات المستقبلية المقترحة:

أثارت نتائج الدراسة الحالية، ودلالاتها عدداً من النقاط التي يمكن أن تكون مجالاً لدراسات مستقبلية، ويمكن إقتراح بعض منها كآتي:

١/١١ تناولت الدراسة الحالية أربعة محددات فقط لشعور العاملين بالتنافر الوجداني داخل بيئة العمل تمثلت في كلٍ من (المتطلبات العاطفية للوظيفة، وإدراك عدوانية العميل، ومراقبة الذات، وتقدير الذات)، وبالتالي لا يزال المجال مفتوحاً لدراسات أخرى تتناول محددات أخرى مثل: الكفاءة الذاتية، ومركز التحكم، ونمط الشخصية (أ، ب)، والعاطفة الإيجابية، والعاطفة السلبية للفرد وغيرها.

٢/١١ توصلت الدراسة الحالية إلى عدم وجود تأثير معنوي لمتغير تقدير الذات علي شعور العاملين بالتنافر الوجداني، وعليه توصي الدراسة الحالية بدراسة هذه التأثيرات على عينات أخرى من نفس قطاع التطبيق أو من قطاعات أخرى للتأكد من صحة هذه النتائج.

٣/١١ لم تتناول الدراسة الحالية العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية والتنافر الوجداني، ومن ثم يوصي الباحث بدراسة مدى وجود اختلافات معنوية في شعور العاملين بالتنافر الوجداني تبعاً للمتغيرات الديموغرافية للعامل مثل النوع، والسن، والجنس.

١٢ / مراجع الدراسة:

أولاً: المراجع العربية:

إبراهيم، عبد الناصر طه (٢٠١٣). دور إدراك ضغوط العمل كمتغير وسيط في علاقة الكفاءة الذاتية وتقدير الذات بالإحترق النفسى: دراسة تحليلية. *مجلة البحوث التجارية المعاصرة*، كلية التجارة، جامعة سوهاج، ٢٧(٢): ٢٠٩-٢٧٤.

العبد، عاطف عدلى، عزمى، ذكى أحمد (٢٠٠٢). *الأسلوب الإحصائى وإستخدامه فى بحوث الرأى العام*، دار الفكر العربى، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

حمودة، عبد الناصر محمد علي (٢٠٠٢). *مقدمة السلوك التنظيمى-البعدان الفردي والجماعي*. الطبعة الأولى، دار النشر والتوزيع، جامعة أسيوط، أسيوط، جمهورية مصر العربية.

ريان، عادل ريان محمد (٢٠١٣). *بحوث التسويق-المبادئ والقياس والطرق*، الطبعة الرابعة، مطبعة الصفا والمروة، أسيوط، جمهورية مصر العربية.

شاهين، محمد عبد التواب البكري (٢٠٠٦). العوامل المؤثرة في تقدير الذات التنظيمية، *مجلة آفاق جديدة*، كلية التجارة، جامعة المنوفية، ١٣٥ - ١٦٠.

عبد الحميد، رجب (٢٠٠٦). *إدارة الموارد البشرية*، القاهرة، دار أبو المجد للطباعة، مصر.

عويس، ممدوح ذكي أحمد (٢٠١٦). نموذج لمسببات ونتائج التنافر العاطفي للعاملين في القطاع الصحي: دراسة تطبيقية في مستشفيات إحدى الجامعات المصرية. *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، ٢٣(٢): ٢٢٩ - ٢٧٥.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Abraham, R. (1999a). The Impact of Emotional Dissonance on Organizational Commitment and Intention to Turnover. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 133(4): 441- 455.
- (1999b). Emotional Dissonance in Organizations: Conceptualizing the Roles of Self-Esteem and Job-induced Tension. *Leadership & Organization Development Journal*, 20(1): 18-25.
- Anique, B. & Gog, T. (2012). Improving Self-Monitoring and Self-Regulation of Learning: From Cognitive Psychology to the Classroom. *Learning and Instruction*, 22(4): 245-298.
- Ashforth, B. & Humphrey, R. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.
- Bakker, A. & Heuven, E. (2006). Emotional Dissonance, Burnout and in-Role Performance among Nurses and Police Officers. *International Journal of Stress Management*, 13(4): 423-440.
- Bandura, A. (1986). *Social learning theory*. New York: General Learning Press.
- Brotheridge, C. & Grandey, A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work. *Journal of Vocational Behavior*, 60: 17-39.
- Buss, A. & Perry, M. (1992). The Aggression Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63(3): 452-459.
- Choi, S., Kang, Y. & Yeo, K. (2021). Effect of A Protestant Work Ethic on Burnout: Mediating Effect of Emotional Dissonance and Moderated Mediating Effect of Negative Emotion Regulation. *Sustainability*, 13: 1-14.
- Chu, K. & Murrmann, S. (2006). Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 27(6): 1181-1191.
- Chu, K. (2002). The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes. *Unpublished doctoral dissertation*, Polytechnic Institute and State University, Virginia.
- Coopersimth, S. (1981). *Self-Esteem Inventories*. New York, Consulting Psychologist Pressman.
- Corsini, R. J. (1984). Self-Esteem. *The Encyclopedia of Psychology*, 1: 289-299.
- Diamond L. (2005). *Antecedents and Consequences of Emotional Dissonance: Understanding the Relationships Among Personality, Emotional Dissonance, Job Satisfaction, Intention to Quit and Job Performance*, thesis, University of South Florida.
- Diefendorff, J., Richard, E. & Croyle, M. (2006). Are Emotional Display Rules Formal Job Requirements? Examination of Employee and Supervisor Perceptions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(2): 273-298.

- Ding, N. & Liu, B. (2019). Chinese Public Sector Employees' Age, Emotional Dissonance, Work Meaningfulness, and Perceived Stress. *Social Behavior and Personality: An international journal*, 47(1): 1-13.
- Dormann, C. & Zapf, D. (2004). Customer Related Social Stressors and Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1): 61-82.
- Dursun, S. & Aytac, S. (2014). The Effect of Customer Aggression on Burnout, *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(4): 369-372.
- Fiabane, E., Dordoni, P., Setti, I., Cacciatori, I. & Grossi, C. (2019). Emotional Dissonance and Exhaustion among Healthcare Professionals: The Role of the Perceived Quality of Care. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 32(6):84-851.
- Goussinsky, R. (2011). Customer Aggression, Emotional Dissonance and Employees' Well-being. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 3(3): 248-266.
- Grandey, A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 95-110.
- Hair, J., Tatham, R., Anderson, R. & Black, W. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hensel, J., Lunsky, Y. & Dewa, C. (2012). Exposure to Client Aggression and Burnout among Community Staff who Support Adults with Intellectual Disabilities in Ontario, Canada. *Journal of Intellectual Disability Research*, 56(9): 910-915.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Huitt, W. (2004). Self-concept and Self-Esteem. *Educational Psychology Interactive*, 1:1-5.
- Iplik, F., Topsakal, Y. & Iplik, E. (2014). The Effects of Emotional Labor on Job Attitudes of Hotel Employees: Mediating and Moderating Roles of Social Support and Job Autonomy. *International Review of Management and Marketing*, 4(3): 175-186.
- Jeon, K., Yoon, H. & Yang, Y. (2022). Emotional Dissonance, Job Stress, and Intrinsic Motivation of Married Women Working in Call Centers: The Roles of Work Overload and Work-Family Conflict. *Administrative Sciences*, 12(27):1-19.
- Karatepe, O. & Aleshinloye, K. (2009). Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion among Hotel Employees in Nigeria. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3): 349-358.
- Konze, A., Rivkin, W. & Schmidt, K. (2017). Is Job Control A Double-Edged Sword? A Cross-Lagged Panel Study on the Interplay of Quantitative Workload, Emotional Dissonance, and Job Control on Emotional Exhaustion. *International Journal of Environmental Research of Public Health*, 14(1608):1-22.

- Lam, R., Cheung, C. & Lugosi, P. (2022). The Impacts of Cultural Intelligence and Emotional Labor on the Job Satisfaction of Luxury Hotel Employees Rachel. *International Journal of Hospitality Management*, 100:1-12.
- Lennox, R. & Wolfe, R. (1984). Revision of the Self-Monitoring Scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46: 1349-1364.
- Lewing, K. & Dollard, M. (2003). Emotional Dissonance, Emotional Exhaustion and Job Satisfaction in Call Centre Workers. *European Journal of Work and organizational Psychology*, 12 (4): 366-392.
- Mishra, S. & Bhatnagar, D. (2010). Linking Emotional Dissonance and Organizational Identification to Turnover Intention and Emotional Well-being: A Study of Medical Representatives in India, *Human Resource Management*, 49(3): 401-419.
- Morris, A. & Feldman, D. (1997). Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3): 257-274.
- Park, Y., Hyun, H. & Jhang, J. (2019). Do Emotional Laborers help the Needy more or Less? The Mediating Role of Sympathy in the Effect of Emotional Dissonance on Prosocial Behavior. *Frontiers in Psychology*, 10(118).
- Rock, M. (2006): The Effect of Self-Monitoring on Students' Academic and Productivity. *Journal of Behavior Education*, 16(2).
- Rosenberg, M. (1979). *Conceiving the Self*. Malabar, FI: Krieger Publishing Company.
- Sasovova, Z. (2007): *Self-Monitoring, Affect - Intensive Relations and Work Performance*. Vrije Universities Amsterdam.
- Shih, S., Lie, T., Klein, G. & Jiang, J. (2014). Information Technology Customer Aggression: The Importance of an Organizational Climate of Support. *Information & Management*, 51(6): 670-678.
- Snyder, M. & Gangestad, S. (2000). Self-Monitoring, Appraisal and Reappraisal, *psychological Bulletin*, 126(4): 530-555.
- Snyder, M. (1970). Self-Monitoring of Expressive Behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30(4): 526-537.
- Sonnentag, S. & Fritz, C. (2015). Recovery from Job Stress: The Stressor-Detachment Model as an Integrative Framework. *Journal of Organizational Behavior*, 36(1): 72-103.
- Tews, M. & Glomb, T. (2003). Emotional Labor and the Five-Factor Model of Personality. *Paper presented at the 18th annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, Orlando, Florida.
- Tull, D. & Hawkins, D. (1987). *Marketing Research Measurement and Method*. (4th Ed.) New York: Macmillan Publishing Co.
- Wrobel, M. (2013). Can Empathy Lead to Emotional Exhaustion in Teachers? The Mediating role of Emotional Labor. *Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 26(4): 1-12.

- Xanthopoulou, D. Bakker, A. & Fischbach, A. (2013). Work Engagement Among Employees Facing Emotional Demands the Role of Personal Resources. *Journal of Personnel Psychology*, 12(2): 74-84.
- Yang, K. & Jang, H. (2022). Mechanisms Linking Emotional labour and Emotional Exhaustion: Combining Two Different Perspective. *Asian Journal of Social Psychology*, 25: 688-700.
- Yulianti, P. & Madina, N. (2018). Antecedent Burnout: Emotional Job Demand, Emotional Display Rules, Emotional Dissonance. *In The 2018 International Conference of Organizational Innovation, KnE Social Sciences*: 1170-1179.
- Zapf, D. & Holz, M. (2006). On the Positive and Negative Effects of Emotion Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1): 1-28.
- Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. (4th ed.), Boston, MA: McGraw. Hill/Irwin.
- Zito, M., Emanuel, F., Molino, M., Cortese, C., Ghislieri, C., Colombo, L. (2018). Turnover Intentions in a Call Center: The Role of Emotional Dissonance, Job Resources and Job Satisfaction. *PLoS ONE*, 13(2):1-16.